

DETERMINA 13 Fascicolo n. GU GU14/486466/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1 gennaio 2023 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e

ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/12/2021 acquisita con protocollo n. 0497324 del 27/12/2021

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky di un contratto per servizi televisivi a pagamento, di cui al codice cliente n. 2316xxxx, lamenta l’attivazione non richiesta del contratto medesimo nonché l’applicazione di una penale per il Decoder.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l’istante ha dichiarato che:

- *“veniva contattato da un’azienda di recupero crediti riguardo una presunta fattura, la n. 26060xxxx del 01/11/2020 avente ad oggetto l’importo di € 150,00 a titolo di "Penale Decoder My Sky".*
- *Precisava che “[n]on è mai stato sottoscritto alcun contratto, né utilizzato tale servizio. Alle varie richieste telefoniche di ricevere copia del contratto ma non è stato mai stato prodotto nulla”.*
- *In data 13 novembre 2021 reiterava via Pec al servizio clienti Sky le suddette richieste anticipate telefonicamente di ricevere copia del presunto contratto, formalizzando pertanto un reclamo nei confronti dell’operatore.*

In data 5 ottobre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto che l’operatore provveda:

- i) “immediata nota di credito, cancellazione al recupero crediti”;*
- ii) “al pagamento di euro 200 oltre importo eventualmente stabilito da Corecom nel caso riscontri illeciti”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, nell’ambito del contraddittorio, non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub ii)* dell’istante di *“pagamento di euro 200 oltre importo eventualmente stabilito da Corecom nel caso riscontri illeciti”*, si osserva che, esclusa ogni richiesta di risarcimento danni, attesa l’incompetenza di questo Corecom ai sensi dall’articolo 20,

comma 4, del vigente Regolamento, in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto la presente s'incentra sull'addebito di costi non riconosciuti per un servizio non richiesto, nonché per la mancata risposta al reclamo

Sulla richiesta di storno della fattura emessa da Sky a titolo di penale per un servizio mai richiesto.

Parte istante contesta di aver ricevuto la “*fattura n. 26060xxxx del 01/11/2020 avente ad oggetto l'importo di € 150,00 a titolo di Penale Decoder My Sky*”. Al riguardo l'istante ha precisato che “[*n*]on è mai stato sottoscritto alcun contratto, né utilizzato tale servizio [*e che alle*] varie richieste telefoniche di ricevere copia del contratto ma non è stato mai stato prodotto nulla”.

Sul punto l'operatore Sky ha lasciato incontestata la posizione dell'istante, atteso il mancato deposito della memoria difensiva in atti.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In primis si osserva che, sulla base della documentazione in atti, non risulta che tra le parti sussista alcun contratto sottoscritto; alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato “*Requisiti formali per i contratti a distanza*”), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene “*sine titulo*” la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

Ne consegue che la fatturazione inerente al servizio di Pay-Tv, di cui al codice cliente n. 2316xxxx, non richiesto, è priva di causa ed il relativo disservizio è imputabile all'operatore Sky.

Ciò posto, in relazione al codice cliente n. 2316xxxx, il predetto operatore è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) della “*fattura n. 26060xxxx del 01/11/2020 avente ad oggetto l'importo di € 150,00 a titolo di Penale Decoder My Sky*” ed al ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Inoltre si precisa che, con riferimento alla richiesta dell'istante d'indennizzo per il servizio non richiesto, il primo reclamo tracciato in atti è del 13 novembre 2021, inviato a distanza di un anno dal ricevimento della fattura contestata.

Sul punto viene in rilievo l'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi che prevede l'esclusione del riconoscimento degli indennizzi nel caso in cui l'utente non abbia “*segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”.

Ciò posto non può essere accolta alcuna richiesta di indennizzo di cui alla domanda *sub ii*).

Sulla mancata risposta del reclamo.

Parte istante ha depositato un reclamo inviato per PEC il 13 novembre 2021, di cui lamenta la mancata risposta.

La doglianza di cui alla domanda *sub ii*) non è accoglibile atteso che il predetto reclamo è stato inviato dopo l'udienza di conciliazione che si è tenuta il 5 ottobre 2021 e non risultano tracciate le precedenti segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate dall'istante.

DETERMINA

La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, in relazione al codice cliente n. 2316xxxx, la posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della "*fattura n. 26060xxxx del 01/11/2020 avente ad oggetto l'importo di € 150,00 a titolo di Penale Decoder My Sky*". L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)